

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-074154

(43)Date of publication of application : 15.03.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 17/30

H04Q 7/38

(21)Application number : 2000-257693

(71)Applicant : SKY THINK SYSTEM KK

(22)Date of filing : 28.08.2000

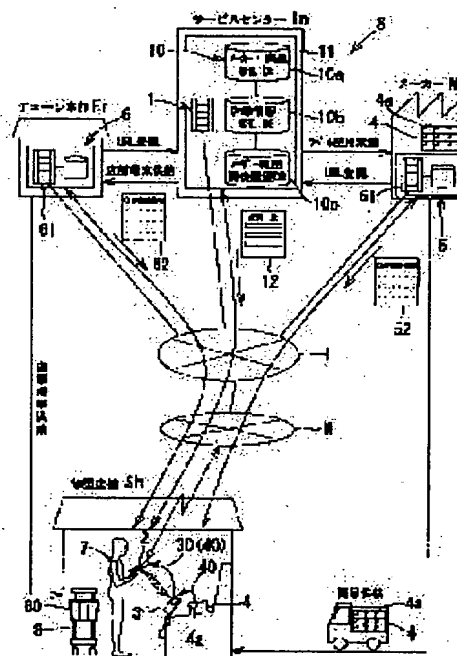
(72)Inventor : INOUE SATOSHI

(54) SERVICE METHOD AND SYSTEM FOR SUPPORTING INFORMATION PROVISION

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an information providing support service method and its system by which a consumer who is interested in merchandise can simply and immediately acquire desired information through the Internet for himself/ herself and which can immediately and efficiently provide a highly prospective consumer with appropriate information.

SOLUTION: When a user terminal 2 is connected to a support computer 1 through the Internet I, the computer 1 receives a merchandise identifier 40 and a store identifier 30 received from a store terminal 3 by the terminal 2 and stored in the terminal 2, fetches access information about merchandise information and store information corresponding to these identifiers from a storing means 10 and transmits the access information to the terminal 2. The terminal 2 accesses the merchandise information or the store information on the basis of the access information and outputs and displays the transmitted information.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

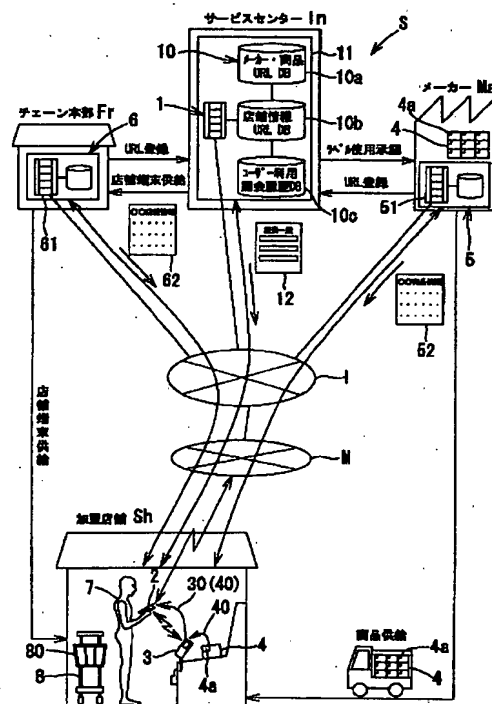
[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 消費者により携帯されるユーザー端末からインターネットを介してサービスセンターに設けた支援コンピュータに通信接続し、店舗販売される商品並びにその取扱い店舗に関する情報の提供を受ける情報提供支援サービス方法であって、

前記支援コンピュータは、インターネットを通じて商品情報を提供する Web サイト、及び店舗情報を提供する Web サイトの各情報にアクセスするためのアクセス情報を予め記憶手段に記憶しておき、

前記店舗販売される商品には、当該商品に関する情報を識別する商品識別子が関連付けられるとともに、店舗内には、前記商品識別子が入力され、且つこれを自ら保有している店舗識別子と共にユーザー端末に無線送信する店舗端末が設けられ、

前記ユーザー端末が、インターネットを通じて前記支援コンピュータに通信接続すれば、

該支援コンピュータは、ユーザー端末が店舗端末から受信し、且つ内部に記憶している商品識別子並びに店舗識別子を当該ユーザー端末から受信し、これら識別子に対応した商品情報及び店舗情報に関するアクセス情報を、それぞれ前記記憶手段から取り出し、該アクセス情報をユーザー端末に送信し、

前記ユーザー端末は、支援コンピュータから送信された前記アクセス情報に基づき、商品情報或いは店舗情報にアクセスし、送信された情報を出力することを特徴とする情報提供支援サービス方法。

【請求項 2】 店舗内に、ユーザー端末と無線交信する手段を備えた清算端末が設けられ、該清算端末は、清算時にユーザー端末から送信された商品情報或いは店舗情報の閲覧記録に基づき、所定の割引を行う請求項 1 記載の情報提供支援サービス方法。

【請求項 3】 店舗内に、ユーザー端末と無線交信する手段を備えた清算端末が設けられ、該清算端末は、清算時にユーザー端末から送信されたクーポン情報に基づき、所定の割引を行う請求項 1 又は 2 記載の情報提供サービス方法。

【請求項 4】 店舗販売される商品であって、当該商品に関する情報を識別する商品識別子が関連付けられた商品と、

インターネットを通じて前記商品の情報を提供する Web サイトと、

同じくインターネットを通じて、前記店舗の情報を提供する Web サイトと、

前記商品が販売される店舗内に備えられ、前記商品識別子が入力される手段、並びに、入力された商品識別子を自ら保有している店舗識別子と共にユーザー端末に無線送信する手段を備えた店舗端末と、

消費者に携帯され、インターネットに接続する接続手段、前記店舗端末と無線交信する手段、前記店舗端末か

ら受信した商品識別子及び店舗識別子を内部に記憶する記憶手段、並びに、送信された商品情報或いは店舗情報を出力する出力手段を備えたユーザー端末と、サービスセンターに設けられ、商品情報を提供する Web サイト及び店舗情報を提供する Web サイトの各情報にアクセスするためのアクセス情報を記憶する記憶手段、インターネットを介して通信接続したユーザー端末から送信された商品識別子及び店舗識別子に対応するアクセス情報を、それぞれ前記記憶手段から取り出す手段、並びに、取り出したアクセス情報をユーザー端末に送信する手段を備えた支援コンピュータと、より構成してなることを特徴とする情報提供支援サービスシステム。

【請求項 5】 支援コンピュータがインターネット上で Web サイトを運営する WWW サーバーを備え、且つ、店舗端末が前記 Web サイトへ通信接続する URL 情報を保有しており、ユーザー端末は、店舗端末から受信した前記 URL 情報に基づき、インターネットを介して前記 Web サイトに通信接続してなる請求項 4 記載の情報提供支援サービスシステム。

【請求項 6】 支援コンピュータが、前記記憶手段から取り出したアクセス情報を選択画面に編集し、これをユーザー端末に送信してなる請求項 4 又は 5 記載の情報提供支援サービスシステム。

【請求項 7】 商品に関連付けられる商品識別子がバーコードからなり、これを店舗端末に入力する手段としてバーコードスキャナー機能を備えてなる請求項 4～6 の何れか 1 項に記載の情報提供支援サービスシステム。

【請求項 8】 支援コンピュータが、ゲートウェイサーバーを備え、且つ、前記ユーザー端末が前記ゲートウェイサーバーを介してインターネットに接続される請求項 4～7 の何れか 1 項に記載の情報提供支援サービスシステム。

【請求項 9】 ユーザー端末と無線交信する手段を備え、とともに、ユーザー端末から送信された商品情報或いは店舗情報の閲覧記録に基づいて所定の割引を行う清算レジ端末を、店舗内に設けてなる請求項 4～8 の何れか 1 項に記載の情報提供支援サービス方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、インターネットを通じて商品情報や店舗情報の提供支援サービスを行う方法及びそのシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来から店舗販売される各商品のパッケージには、当該商品の紹介や使用方法、保存方法等の情報が表示されており、多くの場合、商品を手にとった消費者により、これら表示された情報に基づいて商品購入の最終的な意思決定が行われている。

【0003】ところで、パッケージ全体の絵柄や模様等

のデザインによる演出効果も、当該商品の品質を反映するものとして消費者に捉えられる点で、購買意思決定の重要な要素の一つであり、そのデザインは斬新且つシンプルなもの好まれる。したがって、上記使用方法等の情報が表示されるスペースは一般的に小さなスペースに限られ、消費者にアピールする十分な情報を掲載できないといった問題があった。

【0004】一方、近年では、インターネットが個人利用者の爆発的な増加とともに通信環境が急速に整備され、ネットワークへの参加がより低コストに行える傾向にあることから、企業と消費者の間或いは企業と企業の間においては、商品やサービスを当該インターネット上で取引するインターネットコマースが急速に進展している。また、このインターネットに接続する端末機の形態も、家庭や職場に据えつけたパソコン以外に、携帯情報端末や携帯電話機等のモバイル端末など多様化しており、外出先でこれら端末からインターネットに接続して、ニュース、天気予報等の生活情報や占い、ゲーム等のエンターテインメント情報を取得することや、銀行振込、ホテル、航空券の予約等を簡易に行うことができるサービスも提供されている。

【0005】このようにインターネットを利用して情報を提供する場合、音声や画像を含めた詳細な情報により商品や企業イメージ等を効果的にアピールすることができ、印刷費が削減できるとともに、ユーザーに対して最新の情報を即座に提供できるといった多くの利点が挙げられることから、インターネットを通じた情報提供サービス、広告サービスは近年特に注目されている。そこで、仮に店舗販売される商品のパッケージに、当該商品の情報を提供しているWebサイトのURL (Uniform Resource Locator) を記載しておけば、該商品を手にとった消費者が携帯している上記モバイル端末にURLを入力して、Webサイトから情報を取得することで、前記パッケージの小さな表示スペースにかかわらず、当該商品に関する詳細な情報、有益な情報を取得することが可能となる。

【0006】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、近年高機能化、多機能化している比較的小さなモバイル端末の操作キーは、非常に小さく複雑であり、長いURL情報を入力する際には、誤入力や操作ミス等が生じやすく、店内で入力するのは特に困難である。

【0007】また、Webサイトにアクセスしても、該当商品の紹介ページを取得するためには、更に多階層の画面閲覧を経て辿り着く必要があり、時間が掛かる上に操作が煩わしく、商品を手にとった見込みの高い消費者に対し、即座に且つ効率よく情報を提供することは非常に困難である。

【0008】本発明はかかる現況に鑑み為されたものであり、商品に関心を持った消費者が長いURLをユーザ

一端末に手入力することや、多階層の画面閲覧を経た商品情報へのアクセス等の煩雑な操作を行うことなく、自ら希望する情報をインターネットを通じて簡単且つ即座に取得でき、パッケージの表示スペース等の制約を受けることなく、見込みの高い消費者に対し、適切な情報を即座に且つ効率よく提供できるサービス方法及びシステムを提供せんとするものである。

【0009】

【課題を解決するための手段】すなわち本発明は、消費者により携帯されるユーザー端末からインターネットを介してサービスセンターに設けた支援コンピュータに通信接続し、店舗販売される商品並びにその取扱い店舗に関する情報の提供を受ける情報提供支援サービス方法であって、前記支援コンピュータは、インターネットを通じて商品情報を提供するWebサイト、及び店舗情報を提供するWebサイトの各情報にアクセスするためのアクセス情報を予め記憶手段に記憶しておき、前記店舗販売される商品には、当該商品に関する情報を識別する商品識別子が関連付けられるとともに、店舗内には、前記商品識別子が入力され、且つこれを自ら保有している店舗識別子と共にユーザー端末に無線送信する店舗端末が設けられ、前記ユーザー端末が、インターネットを通じて前記支援コンピュータに通信接続すれば、該支援コンピュータは、ユーザー端末が店舗端末から受信し、且つ内部に記憶している商品識別子並びに店舗識別子を当該ユーザー端末から受信し、これら識別子に対応した商品情報及び店舗情報に関するアクセス情報を、それぞれ前記記憶手段から取り出し、該アクセス情報をユーザー端末に送信し、前記ユーザー端末は、支援コンピュータから送信された前記アクセス情報に基づき、商品情報或いは店舗情報にアクセスし、送信された情報を出力することを特徴とする情報提供支援サービス方法を提供する。

【0010】また本発明は、店舗販売される商品であって、当該商品に関する情報を識別する商品識別子が関連付けられた商品と、インターネットを通じて前記商品の情報を提供するWebサイトと、同じくインターネットを通じて、前記店舗の情報を提供するWebサイトと、前記商品が販売される店舗内に備えられ、前記商品識別子が入力される手段、並びに、入力された商品識別子を自ら保有している店舗識別子と共にユーザー端末に無線送信する手段を備えた店舗端末と、消費者に携帯され、インターネットに接続する接続手段、前記店舗端末と無線交信する手段、前記店舗端末から受信した商品識別子及び店舗識別子を内部に記憶する記憶手段、並びに、送信された商品情報或いは店舗情報を出力する出力手段を備えたユーザー端末と、サービスセンターに設けられ、商品情報を提供するWebサイト及び店舗情報を提供するWebサイトの各情報にアクセスするためのアクセス情報を記憶する記憶手段、インターネットを介して通信接続したユーザー端末から送信された商品識別子及び店

舗識別子に対応するアクセス情報を、それぞれ前記憶手段から取り出す手段、並びに、取り出したアクセス情報をユーザー端末に送信する手段を備えた支援コンピュータと、より構成してなることを特徴とする情報提供支援サービスシステムをも提供する。

【0011】このような情報提供支援サービス方法及びシステムによれば、商品に関心を持った消費者は、店舗端末を操作することで、長いURLをユーザー端末に手入力することや、多階層の画面閲覧を経た商品情報へのアクセス等の煩雑な操作を行うことなく、自ら希望する情報をインターネットを通じて簡単且つ即座に取得でき、これら情報を参考にしながら当該商品を検討した上で、購買の意思決定を行うことが可能になるとともに、商品購入後も同じくインターネットを通じて有益な情報を簡単且つ即座に入手することが可能となる。また、商品供給者にとっては、パッケージの表示スペース等の制約を受けることなく、見込みの高い消費者に対して適切な情報を即座に且つ効率よく提供でき、商品購入の意思決定を促すことにより購買促進を期待できるとともに、企業イメージの向上にも寄与することができる。また、販売者にとっては、購買意欲の高い消費者に対し、当該店舗に関する有益情報を効率よく低コストで提供できる。さらに、サービスセンターの支援コンピュータにおいては、ユーザー端末から商品識別子及び店舗識別子の送信を受けた照会履歴が蓄積されるため、商品供給者並びに販売者が当該履歴情報を利用することにより、商品の情報にアクセスされたデータ、すなわち消費者が関心を持った商品手持ち率のデータと、実際に購入された購買データのそれぞれを把握することができ、商品開発や生産、マーケットの分析、販売促進の立案などに有効に活用できる。

【0012】ここで、支援コンピュータがインターネット上でWebサイトを運営するWWW (World Wide Web) サーバーを備え、且つ、店舗端末が前記Webサイトへ通信接続するURL情報を保有しており、ユーザー端末は、店舗端末から受信した前記URL情報に基づき、インターネットを介して前記Webサイトに通信接続してなるものが好ましい。

【0013】また、支援コンピュータが、前記記憶手段から取り出したアクセス情報を選択画面に編集し、これをユーザー端末に送信してなるものが好ましい。

【0014】商品に関連付けられる商品識別子がバーコードからなり、これを店舗端末に入力する手段としてバーコードスキャナー機能を備えたものでは、従来から商品のパッケージに付されているバーコードを利用することが可能となり、POSシステムとの連繋が容易となり利便性が向上する。

【0015】更に、支援コンピュータがゲートウェイサーバーを備え、且つ、前記ユーザー端末が前記ゲートウェイサーバーを介してインターネットに接続されるもの

では、前記支援コンピュータにユーザー端末の閲覧履歴が蓄積され、消費者の動向をより詳細に把握できるとともに、当該情報サービスを利用した通話料金の払い戻しや割引等システムを構築することが可能となる。

【0016】また、店舗内には、ユーザー端末と無線通信する手段を備えた清算端末が設けられ、該清算端末は、清算時にユーザー端末から送信された商品情報或いは店舗情報の閲覧記録に基づき、所定の割引を行うことが好ましい。

【0017】また、店舗内には、ユーザー端末と無線通信する手段を備えた清算端末が設けられ、該清算端末は、清算時にユーザー端末から送信されたクーポン情報に基づき、所定の割引を行うことが好ましい。

【0018】

【発明の実施の形態】次に、本発明の実施形態を添付図面にに基づき詳細に説明する。

【0019】図1は、本発明に係る情報提供支援サービスシステムの構成を示し、図2は、本システムにおいて商品情報や店舗情報の提供支援サービスを受ける手順の一例を示したフローチャートである。図中符号1は、サービスセンターに設置される支援コンピュータ、2はユーザー端末、3は店舗端末、4は商品、5は商品情報サイト、6は店舗情報サイト、7は消費者をそれぞれ示している。

【0020】本発明に係る情報提供支援サービスシステムSは、図1に示すように、店舗販売される商品4と、該商品4が販売される店舗内に備えられる店舗端末3と、消費者7に携帯されるユーザー端末2と、サービスセンターInに設けられる支援コンピュータ1と、商品提供者側のコンピュータ51で管理され、インターネットIを通じて商品情報を提供するWebサイトである商品情報サイト5と、販売者側のコンピュータ61で管理され、インターネットIを通じて店舗情報を提供するWebサイトである商品情報サイト6とから構成されている。

【0021】商品4には、商品識別子40が関連付けられており、店舗端末3は、前記商品識別子40が入力される手段と、入力された商品識別子40を自ら保有している店舗識別子30と共にユーザー端末2に無線送信する手段とを備えている。

【0022】また、ユーザー端末2は、インターネットIに接続される接続手段と、前記店舗端末3と無線通信する手段と、該店舗端末3から受信した商品識別子40及び店舗識別子30を内部に記憶する記憶手段と、商品情報サイト5又は店舗情報サイト6から送信された商品情報或いは店舗情報を出力する出力手段とを備えている。

【0023】支援コンピュータ1は、商品情報を提供する商品情報サイト5、及び店舗情報を提供する店舗情報サイト6の各情報にアクセスするためのアクセス情報が

10

20

30

40

50

記憶される記憶手段10と、インターネットIを介して通信接続したユーザー端末2から送信された商品識別子40及び店舗識別子30に対応するアクセス情報を、それぞれ前記憶手段10から取り出す手段と、これらアクセス情報をユーザー端末2に送信する手段とを備えている。

【0024】そして、ユーザー端末2が、店舗端末3から商品識別子40及び店舗識別子30を無線交信により受信して、これを内部に記憶した後、インターネットIを通じて支援コンピュータ1に通信接続したときには、該支援コンピュータ1は、前記商品識別子40及び店舗識別子30を当該ユーザー端末2から受信し、これら識別子に対応した商品情報及び店舗情報に関するアクセス情報を、それぞれ前記憶手段10から取り出して、これらアクセス情報がユーザー端末2に送信される。このように支援コンピュータ1から前記アクセス情報を取得したユーザー端末2は、該アクセス情報に基づいて商品情報サイト5又は店舗情報サイト6にアクセスし、そこから取得した商品情報或いは店舗情報を出力する。

【0025】このように商品4に関心を持った消費者7は、店舗内に備えられた店舗端末3を操作することで、当該商品4の紹介、使い方、原材料、保存の仕方、取扱い上の注意等の詳細情報や店舗の特売情報、特典情報などの自ら希望する情報をインターネットIを通じて簡単且つ即座に取得することができ、これら情報を参考にしながら当該商品4を検討した上で、購買の意思決定を行うことが可能になるとともに、当該商品4を購入した後も、その使用方法や保存方法、管理方法、関連商品の案内など、インターネットIを通じて有益な情報を簡単且つ即座に入手することが可能となる。

【0026】このような情報は、商品のパッケージに商品情報サイトや店舗情報サイトのURLを付しておく、消費者がこれをユーザー端末に直接手入力することによっても得ることが可能であるが、本発明では、別途店舗端末3を用いることにより、長いURLを携帯用の小さなユーザー端末2に手入力することや、多階層の画面閲覧を経た商品情報へのアクセス等の煩雑な操作を行う必要性を回避し、前記URLの誤入力や操作ミス無くするとともに、商品4に関心を持った消費者が簡単且つ迅速に希望する情報にアクセスできるといった有利な効果を奏する点で大きな差異がある。

【0027】また、商品情報を提供するメーカー等の商品供給者にとっては、パッケージの表示スペース等の制約を受けることなく、見込みの高い消費者に対し、当該商品4に関する詳細な情報や関連商品の宣伝、企業広告、カタログ等の適切な情報を即座に且つ効率よく提供でき、商品購入の意思決定を促すことにより購買促進を期待できるとともに、企業イメージの向上にも寄与することができる。

【0028】また、店舗情報を提供する販売者にとって

は、商品4の商品識別子を読み取った購買意欲の高い消費者に対し、クーポンの配信や割引情報、プレゼント等のキャンペーンの展開、取扱い商品の情報等の地域又は期間が限定された有益情報を、効率よく低コストで提供できる。また、商品供給者および販売者ともに、アクセスした見込みの高い消費者に対してアンケート調査や特典クラブ会員への参加呼びかけ、イベントの告知などを展開することができるのである。

【0029】このように本発明では、主としてユーザー主導型の情報伝達媒体であるインターネットにおいて、見込みの高い消費者に対し、商品供給者及び販売者の側から有益な情報を迅速且つ効率良く提供できるものであり、これら商品情報或いは店舗情報へのアクセスを案内し、見込みの高い消費者への情報提供を支援している支援コンピュータ1においては、少なくともユーザー端末2から商品識別子40及び店舗識別子30の送信を受けた照会履歴が蓄積されるため、商品供給者並びに販売者は当該履歴情報を利用することにより、商品4の情報にアクセスされたデータ、すなわち消費者が関心を持った商品手持ち率のデータと、実際に購入された購買データのそれぞれを把握することができ、商品開発や生産、マーケットの分析、販売促進の立案などに有効に活用できるのである。

【0030】また、アクセスしたユーザー端末2に情報を提供するメーカーや販売者にとっては、販売後の消費者とコミュニケーションを図り、商品購入後の満足度や購入に至らなかった理由等の消費者の声をアンケート等により低コストに収集でき、これを同じく有益な情報として商品開発等に利用することも可能である。

【0031】尚、これらサービス方法及びそのシステムを提供するサービスセンターIn又は支援コンピュータ1は、商品情報の提供支援サービスを主な業務とする事業者が運営するもの以外に、インターネットサービスプロバイダ(ISP)やインターネットプレゼンスプロバイダ(IPP)、或いは、商品の供給者や販売者が担うものであってもよい。

【0032】また、消費者のユーザー端末2は、移動体通信網Mを介してインターネットIに接続される携帯電話やPHS(Personal Handyphone System:簡易型携帯電話)、PDA(Personal Digital Assistant:携帯情報端末)、ノート型パソコン、腕時計等の各種のモバイル端末が利用できる。

【0033】先ず、本発明の第1実施形態を、図1～5を参照しながら説明する。

【0034】本実施形態に係る情報提供支援サービスシステムSは、チェーン本部Frにより統括されるフランチャイズチェーンの加盟店舗Shで、各メーカーMaから供給された商品4が販売される形態に適用した例であり、前記加盟店舗Shには、例えばスーパーや百貨店、コンビニエンスストア等をはじめ、様々な種類の店舗が

該当し、生産者であるメーカーMaから供給される商品4には、該商品4が本発明に係る提供支援サービスの対象であることを示すシンボルマークと商品識別子40とからなるサービスラベル4aが表面に印刷或いは貼付されている。

【0035】メーカーMa側のコンピュータ51は、中央処理手段、記憶手段および通信制御手段を少なくとも備え、内部或いは通信経路途中に備えたWWWサーバーによりインターネットI上で商品情報サイト5を運営しており、当該コンピュータ51には、各商品の内容紹介、食べ方や使い方、原材料、産地、保存方法、管理方法、関連商品等の情報や会社概要、キャンペーン、イベント等の情報ファイルが管理されている。

【0036】例えば、メーカーMaが供給する商品4が、音楽や映画、コンサート等を記録した記録媒体であるCDやビデオテープ、DVD等である場合には、その内容紹介として、楽曲毎の音楽データや、作品のダイジェスト版やプレビュー版等のプロモーション情報などを、動画、音声、音楽データとして管理しておき、アクセスしたユーザー端末2にこれらの情報を配信することで、パッケージを開けることなく視聴等することを可能とし、消費者7の購買判断を支援することが好ましい。ユーザー端末2に送信される動画データ、音声データ、音楽データは、ダウンロードして内部の記憶手段に記憶し、これを再生するもの、或いはリアルタイムで再生するものの何れであっても良い。

【0037】また、メーカーMaが供給する商品4が、自動車である場合には、該自動車のハードウェアやスペックの情報など、メーカーが一律に管理して配信するのに相応しい情報が用意される。

【0038】より具体的には、前記WWWサーバーは、それぞれHTTP (HyperText Transfer Protocol) プロトコル処理等を行なうサーバ・ソフトウェアと、ハイパーテキスト情報が格納されるHTML (HyperText Markup Language) ファイルとから構成されており、前記情報ファイルは、このHTMLファイルに格納された情報で、HTTPプロトコルに基づきインターネットIを介してユーザー端末2に非同期転送される。

【0039】そして、これら情報ファイルにアクセスするためのURL情報を各商品に対応させて情報提供サービスセンターInの支援コンピュータ1に登録すれば、該センターからメーカーMaに対して、各商品に対応する商品識別子40を備えた上記サービスラベル4aが使用承認され、メーカーMaから加盟店舗Shに対し、前記ラベル4aを関連づけた商品4が供給される。

【0040】商品識別子40は、支援コンピュータ1において商品情報にアクセスするURL情報を記憶手段10から検索する際に用いられるものであり、これらURL情報を管理している情報提供サービスセンターInで決定し、登録するものや、メーカーMaが申請し、これ

を前記情報提供センターInで重複の有無や管理上の適合性などを審査した上、登録するものが好ましく、メーカーMaが申請するものでは、従来から既に商品に付されているバーコード等を利用することが可能になる。

【0041】なお、前記サービスラベル4aは、シンボルマークと商品識別子40を一体或いは別体で商品4に印刷或いは貼着することができ、例えばシンボルマークを店舗側に配布し、販売者側でこれを対象商品に貼着することも好ましい実施例である。また、前記サービスラベル4aは、商品4に印刷或いは貼着すること以外に、商品に括り付けた値札や商品陳列棚に設けた値札、案内票等に設けても良い。例えばメーカーから供給される自動車をディーラー店舗で販売する場合には、商品である自動車のウィンドウ硝子等に前記サービスラベルを貼着しておくこともできるが、ディーラー店舗で展示される自動車の値段やスペックを表示した表示板に設けておくこともできる。

【0042】前記メーカーMaから供給される商品4を取扱うチェーン本部Fr側のコンピュータ61は、中央処理手段、記憶手段および通信制御手段を少なくとも備え、同じく内部或いは通信経路途中に備えたWWWサーバーによりインターネットI上で店舗情報サイト6を開設、運営しており、当該コンピュータ61には、クーポン情報や割引情報、各店舗のイベント情報、関連商品情報等の情報ファイルが管理されている。

【0043】なお、ユーザー端末2に送信されたクーポン情報は、清算の際にレジで清算端末に送信されることで、前記清算端末がクーポン情報に応じて当該商品の割引きを行うことが好ましい実施例である。

【0044】また、店舗が、メーカーから供給される自動車を販売するディーラー店舗である場合には、当該店舗での販売価格や、在庫情報、納期、アフターサービス、保守・点検の内容等や、費用、保険関係の説明など、サービス面に関する情報が主に提供される。

【0045】そして、これら情報ファイルにアクセスするためのURL情報を各加盟店舗Shに対応させて情報提供サービスセンターInの支援コンピュータ1に登録すれば、該センター側からチェーン本部Frに対し、各加盟店舗用にそれぞれ対応する店舗識別子をあらかじめ内部に記憶させた店舗端末3が所定の台数ずつ供給され、チェーン本部Frから各加盟店舗に、これら対応する店舗識別子を備えた店舗端末3が配給されるのである。

【0046】これら店舗端末3は、商品4に付されたサービスラベル4aから商品識別子40を読み取り、これに自ら保有している店舗識別子30を付加してなる複合情報を、ユーザー端末2に無線送信することで、これら識別子をユーザー端末へ入力することを支援するものであり、商品識別子40が一次元バーコードやスタック式或いはマトリックス式の二次元バーコードで構成される

ときには、接触又は非接触でこれを読み取るバーコードスキャナ機能は設けられる。その他の読み取り手段としては、文字等からなる商品識別子40を撮影するCCD (Charge Coupled Device: 電荷結合素子) カメラ等を設けて画像処理するOCR (Optical Character Reader) 機能を設けることも好ましい実施例である。

【0047】また、前記複合情報をユーザー端末2に無線送信する手段としては、当該店舗端末3とユーザー端末2の夫々に、搬送波周波数に免許不要の2.4GHzのISM (Industrial Scientific Medical) 帯を使用した近距離無線データ通信手段を備えたものが好ましく、このような無線通信方式としては、「Bluetooth」や「IEEE802.11」、「HomeRF」などが一般的であり、特に、「Bluetooth」方式を採用することが低コストである点で好ましい。その他、「IrDA」等の赤外線を使用した近距離無線データ通信手段を備えたものも好ましい例である。

【0048】更に、店舗端末3には、コード記号で記された商品識別子40を消費者7が手入力できるキー入力手段や音声入力手段を備えていることが好ましい実施例である。また、各店舗端末3を、それぞれ店内に設置された有線或いは無線のLANを介して、当該店舗のPOSシステム或いは専用の管理コンピュータに接続してなるものでは、各店舗端末3の内部メモリに記憶されている送信履歴や店舗識別子の取り込み、変更等が、前記管理コンピュータで一括して管理することができ便利である。

【0049】これら店舗端末3は、商品4の陳列棚或いはその近傍に設けることや、来店した各消費者7に携帯され、レジ清算の際、或いは店舗出口で回収することができ、特に、店舗Sh内で使用される買物カート8や買物籠80に設けておくことが好ましい実施例である。その他、営業員に携帯させておき、消費者7の要望に応じて商品識別子を読み取り、消費者7のユーザー端末2に送信してなるものも好ましい。尚、買物カート8或いは買物籠80にユーザー端末2を保持する保持台を設けておけば、消費者7が前記ユーザー端末2を操作する際、或いは出力された情報を閲覧或いは聴く際に便利である。

【0050】なお、情報提供サービスセンターInから供給された店舗端末3には、予め内部に当該店舗に対応する店舗識別子30が記憶されているが、本発明はこれに限らず、チェーン本部Fr、情報提供サービスセンターIn又は自ら用意した店舗端末3に、前記情報提供サービスセンターInで承認された店舗識別子30を記憶させ、店舗内に備えることも好ましい実施例である。

【0051】また、商品購入後のアフターケアやPR等を第一義とするのであれば、レジに設ける清算POS端末で店舗端末3を構成し、清算時に購入した商品4の商品識別子40及び店舗識別子30をユーザー端末2に送

信しておけば、消費者7にとっては、ユーザー端末2に記憶されている前記識別子を用いて、購入した各商品の使用方法や保存方法、動植物の育て方、管理方法、関連商品の案内などを、購入後にインターネットIを通じて入手でき、更に、前記識別子30、40とともに決済情報が店舗端末3からユーザー端末2に送信されるものでは、これを当該消費者7の家庭に設置されたコンピュータの家計簿データに入力しておけば、決済情報とともに購入した各商品の識別子を記憶させることが可能であり、インターネットIを介して当該コンピュータからサービスセンターInの支援コンピュータ1に通信接続し、送信されたアクセス情報に基づいて購入した各商品の情報や各店舗の情報を何時でも入手することが可能となる。

【0052】サービスセンターInの支援コンピュータ1は、中央処理手段、記憶手段10および通信制御手段を少なくとも備え、その内部或いは通信経路途中には、ユーザー端末2に対する窓口としてのWebサイト11をインターネット上で開設し、運営するためのWWWサーバーが備えられている。

【0053】前記記憶手段10には、上述のURL情報がデータベースの形態で管理され、具体的にはユーザー端末2から送信される商品識別子40毎に、これに対応する商品情報にアクセスするアクセス情報が整理して管理されているメーカー・商品URLデータベース10aと、ユーザー端末2から同時に送信される店舗識別子30毎に、これに対応する店舗情報にアクセスするアクセス情報が整理して管理されている店舗情報URLデータベース10bとを保有し、さらにユーザー利用/照会履歴データベース10cを保有している。このユーザー利用/照会履歴データベース10cを利用すれば、蓄積されたデータを加工して、例えばユーザー動向の把握、商品情報サイト構築のコンサルティング、販売促進企画の提供が可能となる。

【0054】ユーザー端末2は、本例ではインターネットに接続できる携帯電話からなり、インターネットを通じて受信した選択画面情報や商品情報、店舗情報等をディスプレイに出力表示する表示用プログラム、具体的には、前記受信した情報のHTMLフォーマットを解析して文字、画像データ等を配置してディスプレイに表示させるWWWブラウザが内部の記憶装置に格納されており、更に、前記店舗端末3との間で無線交信する手段として、「Bluetooth」方式の近距離無線データ通信手段を備えている。

【0055】特に、上述した音楽データや映像データ、音声データ等の配信を受け、これを再生するためには、圧縮されて送信されたこれらのデータを解凍したり、データを再生するプログラム、或いは、これら再生プログラムの配信を受けて機能させるプログラムが、内部の記憶装置に格納されていることが好ましい。

【0056】以下、図2のフローチャートを参照しながら、商品4の商品識別子40に基づいて商品情報や店舗情報の提供支援サービスを受ける手順を説明する。

【0057】まず、消費者7は、鎖やひも等で加盟店舗Sh内の商品陳列棚に連繋された店舗端末3を用いて、商品4に付されたサービスラベル4aから商品識別子40を読み取り (Step 1)、この商品識別子40並びに当該店舗端末3の内部に予め記憶されている店舗識別子30を、自ら所有するユーザー端末2に無線送信 (Step 2) して、該ユーザー端末2の内部メモリに記憶させる (Step 3)。

【0058】そして、ユーザー端末2からインターネットIを介してサービスセンターInの支援コンピュータ1に通信接続し (Step 4)、商品識別子40及び店舗識別子30を送信することにより (Step 5)、該支援コンピュータ1では、送信された商品識別子40及び店舗識別子30に対応するアクセス情報として、該当する商品情報や店舗情報にアクセスするためのURL情報を記憶手段10から検索して抽出し (Step 6)、これを選択画面12に編集した上で (Step 7)、該選択画面12をユーザー端末2に送信する (Step 8)。

【0059】ここで、支援コンピュータ1にアクセスするためのアクセス情報は、店舗端末3に予め記憶され、前記商品識別子40及び店舗識別子30と共にユーザー端末2に送信してなるものが好ましい。また、支援コンピュータ1より送信される選択画面12は、例えば図3に示すような複数の選択欄12a、・・・からなる画面に編集されている。

【0060】次に、ユーザー端末2のディスプレイに出力表示された前記選択画面12に基づき、消費者7が希望する情報欄12aを選択すれば (Step 9)、該ユーザー端末2は、選択された情報欄12aに関連付けられているURL情報に基づき、インターネットを通じてメーカーMaが運営している商品情報サイト5或いはチェーン本部Frが運営している店舗情報サイト6の該当する情報にアクセスして (Step 10)、当該サイトから送信 (Step 11) された商品情報或いは店舗情報の画面52、62を、ディスプレイに出力表示させる (Step 12)。

【0061】商品情報サイト5からユーザー端末2に送信される商品情報の画面52としては、例えば図4に示すように、商品4の使い方や保存方法の詳細な情報、耳寄り情報へのリンク欄等が設けられ、また、店舗情報サイト6からユーザー端末2に送信される店舗情報の画面62としては、例えば図5に示すように、「〇〇店のお知らせ」であれば、期間限定割引の詳細情報やクーポン情報へのリンク欄等が設けられる。特に、この店舗情報では、地域性豊かな情報を周辺地域に在住の消費者をターゲットに情報提供できることが特徴であり、チェーン本部Frのコンピュータ61には、その他各店舗毎に企

画されているイベント情報や販売商品の紹介、カタログなど、地域に根ざした多くの情報ファイルが用意されている。

【0062】なお、店舗Sh内に、ユーザー端末2と無線交信する手段を備えた清算POS端末が設けられ、該清算POS端末において、清算時にユーザー端末2から送信された商品情報或いは店舗情報の閲覧記録に基づき、所定の割引を行うこととすれば、商品情報或いは店舗情報を閲覧するインセンティブを高め、より効果的に販売促進を図ることができる。また、前記清算POS端末は、清算時にユーザー端末2から送信されたクーポン情報に基づき、所定の割引を行うことが好ましい。前記クーポン情報が、メーカーMaから送信されたものであれば、当該メーカーの商品価格が割引きされ、チェーン本部Frから送信されたものであれば、合計金額から所定の割引きが行われることが好ましい。

【0063】このように、清算POS端末においてユーザー端末2から商品情報或いは店舗情報の閲覧記録を受信すれば、店舗Sh側では、ユーザー端末の閲覧記録と、清算端末での売上記録とをデータベース上で付き合わせるにより、「閲覧した後に、購入を決定した商品 (消費者が閲覧した情報が購入を促したと仮定される商品)」、「閲覧せずに購入を決定した商品」、及び「閲覧しただけで、購入に至らなかった商品」が区別された情報が得られるのである。また、どの情報を閲覧したのかを把握することもでき、当該商品について、その消費者がどの情報を購入或いは非購入の判断材料に利用したかを推定することができ、これらの情報は、消費者の購入意思決定のプロセスを分析する際に利用することができるのである。

【0064】次に、本発明の第2実施形態について、図6に基づき説明する。

【0065】本実施形態の情報提供支援サービスシステムS2においては、サービスセンターInが、移動体通信網MをインターネットIに接続する関門局を構成しており、支援コンピュータ1は、ユーザー端末2をインターネットIに接続するゲートウェイサーバーの機能が備えられている。

【0066】ユーザー端末2は、アクセスした支援コンピュータ1から商品識別子40及び店舗識別子30に対応するアクセス情報として選択画面12の送信を受け、ディスプレイに出力表示された前記選択画面12に基づき、消費者7が希望する情報欄12aを選択すれば、再度、前記支援コンピュータ1を介して、選択されたURL情報に基づきインターネットIを通じてメーカーMaが運営している商品情報サイト5或いはチェーン本部Frが運営している店舗情報サイト6の該当する情報にアクセスして、情報を取得することとなる。

【0067】したがって、支援コンピュータ1の記憶手段10で管理されるユーザー利用/照会履歴データベー

ス 10 c には、ユーザー端末から送信された商品識別子 40 や店舗識別子 30 のみならず、送信した選択画面 12 に基づいて実際にアクセスした商品情報サイト 5 或いは店舗情報サイト 6 の情報の閲覧履歴が蓄積され、どのユーザー端末（どの消費者）が、いつ何処で、どの情報（使い方、原材料、メーカー、保存の仕方、取扱い上の注意等）を閲覧したかを把握でき、消費者の動向をより詳細に把握できるとともに、当該情報サービスを利用した通話料金の払い戻しや割引き等のシステムを構築することが可能となる。

【0068】次に、本発明の第 3 実施形態について、図 7 に基づき説明する。

【0069】本実施形態の情報提供支援サービスシステム S3 においては、店舗情報サイト 6 を管理するコンピュータ 61 が、商品を販売する店舗 Sh 内に設けられており、店舗端末 3 がサービスセンター In から直接配布されている。このようにユーザー端末 2 に店舗情報を提供するコンピュータ 61 が当該店舗 Sh で管理されていれば、該コンピュータ 61 を店内の POS システムに連

繋させることにより、アクセスしたユーザー端末 2 に対して清算時の割引きや、クーポンの利用サービスをより低コストに行うことが可能となる。

【0070】次に、本発明の第 4 実施形態について、図 8 に基づき説明する。

【0071】本実施形態の情報提供支援サービスシステム S4 は、美術館 Ga において美術／工芸品供給者 Br から供給された美術／工芸品 41 が販売される形態に適用した例であり、供給される美術／工芸品 41 自体或いはそのプライスカード等には、当該美術／工芸品 41 が本発明に係る提供支援サービスの対象であることを示すシンボルマークと商品識別子 40 とからなるサービスラ

ベル 4a が印刷或いは貼付されている。

【0072】このように本発明に係る店舗は、商品が販売されるあらゆる場所が該当し、本例において美術／工芸品供給者 Br のコンピュータ 51 からインターネット I を通じてユーザー端末 2 に送信される美術品情報の画面 51 では、関連商品の紹介や通信販売情報、小売ショップ、販売ギャラリーの紹介、イベント情報などが提供され、美術館 Ga のコンピュータ 61 から送信される美術館情報の画面 62 では、作家の紹介や作品の説明、鑑賞の手引き、イベントの案内などが提供される。

【0073】

【発明の効果】以上のように、本発明の情報提供支援サービス方法及びそのシステムによれば、商品に関心を持った消費者は、店舗端末を操作することで、長い URL をユーザー端末に手入力することや、多階層の画面閲覧を経た商品情報へのアクセス等の煩雑な操作を行うことなく、自ら希望する情報をインターネットを通じて簡単且つ即座に取得でき、これら情報を参考にしながら当該商品を検討した上で、購買の意思決定を行えることも

に、商品購入後も同じくインターネットを通じて、有益な情報を簡単且つ即座に入手できる。

【0074】また、商品供給者にとっては、パッケージの表示スペース等の制約を受けることなく、見込みの高い消費者に対して適切な情報を即座に且つ効率よく提供することができ、商品購入の意思決定を促すことで購買促進を期待できるとともに、企業イメージの向上にも寄与できる。

【0075】また、販売者にとっては、購買意欲の高い消費者に対し、当該店舗に関する有益情報を効率よく低コストで提供できる。

【0076】また、サービスセンターの支援コンピュータにおいては、ユーザー端末から商品識別子及び店舗識別子の送信を受けた照会履歴が蓄積されるため、商品供給者並びに販売者が当該履歴情報を利用することで、商品の情報にアクセスされたデータ、すなわち消費者が関心を持った商品手持ち率のデータと、実際に購入された購買データのそれぞれを把握することができ、商品開発や生産、マーケットの分析、販売促進の立案などに有効に活用できる。

【0077】また、商品供給者および販売者ともに、アクセスした見込みの高い消費者に対してアンケート調査や特典クラブ会員への参加呼びかけ、イベントの告知などを展開することができ、販売後の消費者とコミュニケーションを図ることにより、商品購入後の満足度や購入に至らなかった理由等の消費者の声をアンケート等により低コストに収集でき、これを同じく有益な情報として商品開発等に利用することも可能である。

【図面の簡単な説明】

【図 1】本発明の第 1 実施形態に係る情報提供支援サービスシステムの構成を示す説明図。

【図 2】消費者が情報提供支援サービスを受ける手順を示すフローチャート。

【図 3】支援コンピュータより送信される選択画面を示す説明図。

【図 4】商品情報サイトから送信される商品情報の画面を示す説明図。

【図 5】店舗情報サイトから送信される店舗情報の画面を示す説明図。

【図 6】本発明の第 2 実施形態に係る情報提供支援サービスシステムの構成を示す説明図。

【図 7】本発明の第 3 実施形態に係る情報提供支援サービスシステムの構成を示す説明図。

【図 8】本発明の第 4 実施形態に係る情報提供支援サービスシステムの構成を示す説明図。

【符号の説明】

S、S2 情報提供支援サービスシステム

S3、S4 情報提供支援サービスシステム

I インターネット

M 移動体通信網

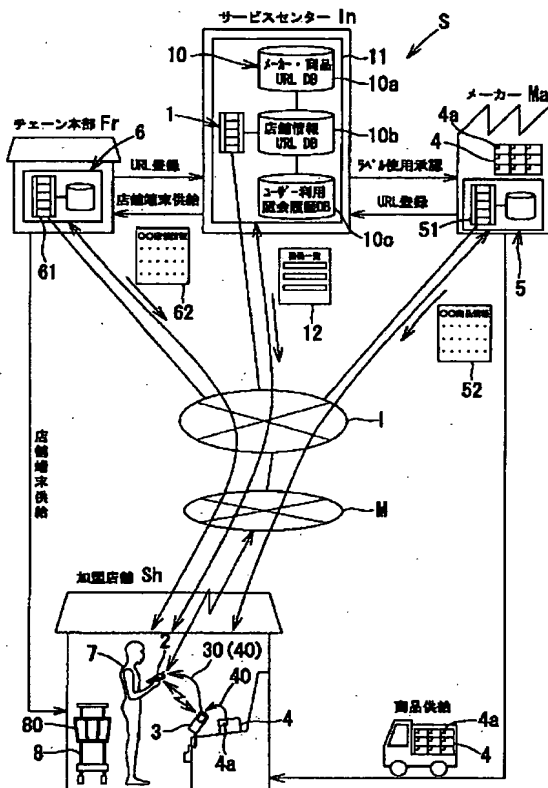
In サービスセンター

Ma メーカー

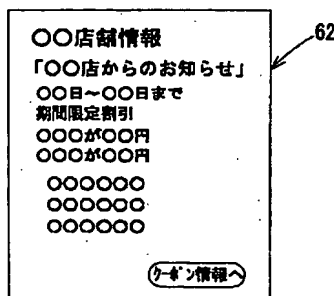
17

Br 美術/工芸品供給者 Fr チェーン本部
 Sh 店舗 Ga 美術館
 1 支援コンピュータ 2 ユーザー端末
 3 店舗端末 4 商品
 4a ラベル 5 商品情報サイト
 6 店舗情報サイト 7 消費者
 8 買物カート 10 記憶手段

【図1】



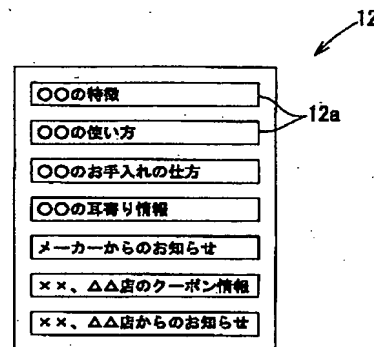
【図5】



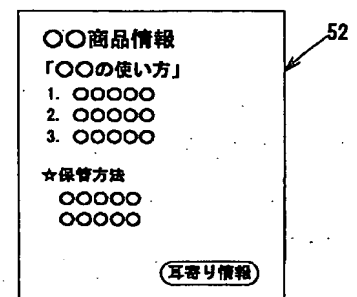
18

* 10a URLデータベース 11 Webサイト
 10b URLデータベース 12 選択画面
 10c 履歴データベース 12a 選択欄
 30 店舗識別子 40 商品識別子
 41 美術/工芸品 51 コンピュータ
 52 画面 61 コンピュータ
 * 62 画面 80 買物籠

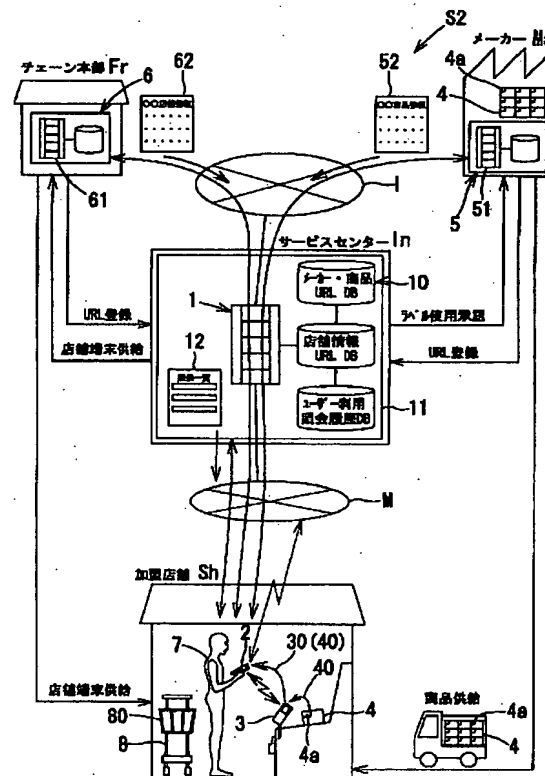
【図3】



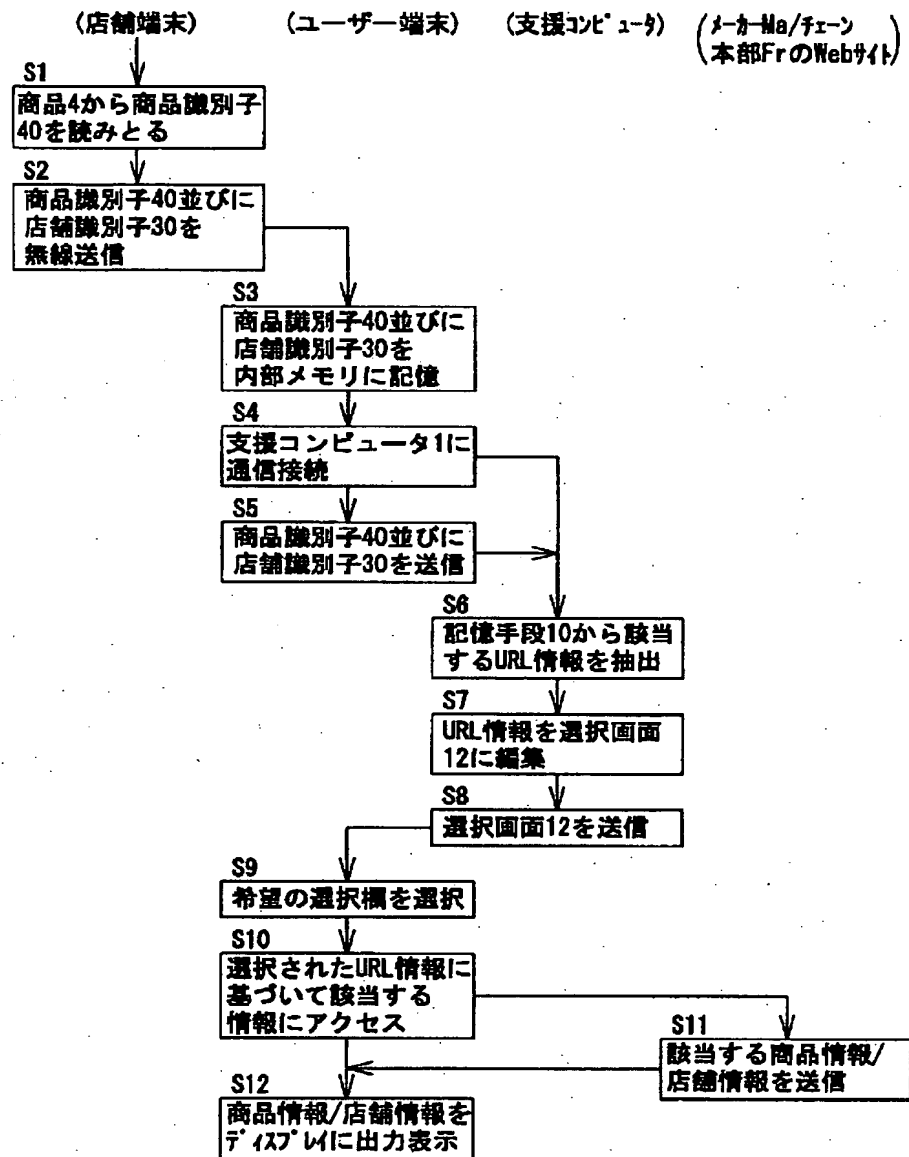
【図4】



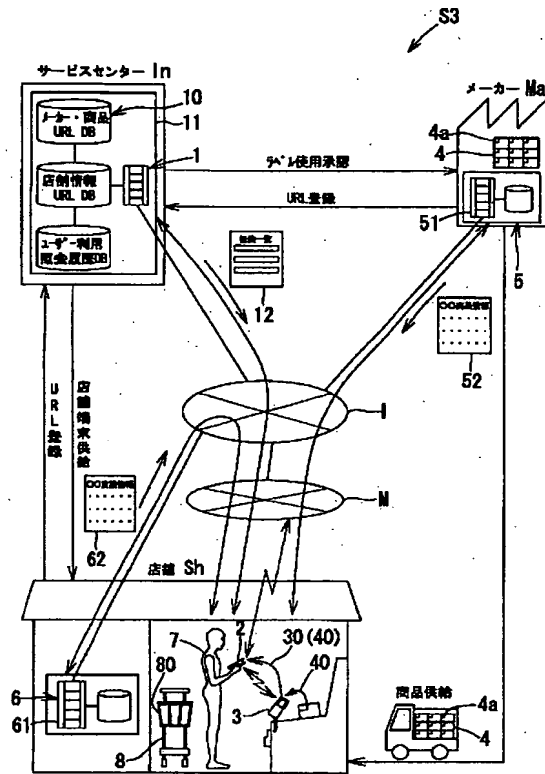
【図6】



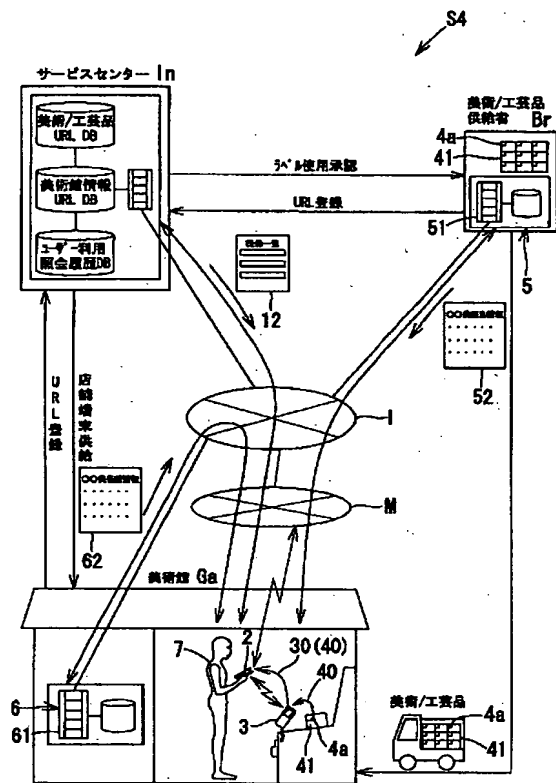
【図2】



【図7】



【図8】



フロントページの続き

(51) Int. Cl.⁷

G 0 6 F 17/30

H 0 4 Q 7/38

識別記号

1 7 0

F I

G 0 6 F 17/30

H 0 4 B 7/26

テーマコード(参考)

1 7 0 Z

1 0 9 M